

中小企業發展支援基金／
發展品牌、升級轉型及拓展內銷市場的專項基金（BUD 專項基金）
（機構支援計劃）

核准項目總結報告

本報告是（請在下列其中一項加上“√”）

- 中小企業發展支援基金總結報告
- BUD 專項基金（機構支援計劃）總結報告

項目參考編號 : D16 002 004

項目名稱 : 「提升旅遊服務業營商能力，眾智求勝」

報告涵蓋期 : 由 15/01/2017 至 14/10/2017
(日/月/年) (日/月/年)

1. 項目詳情

(如下述項目詳情與附於項目協議內的項目建議書有任何不同，請加上“*”)

項目內容摘要 (約150字)

優質旅遊服務協會於2014年成功獲得工業貿易署批出\$656,388「中小企業發展支援基金」，為旅遊服務業界製作培訓短片及建立「提升旅遊服務業的電子學習平台」，讓中小企的員工能夠透過有效的途徑學習，提升服務水平，項目獲得業界一致好評。

有見及此，QTSA於2017年再次申請「中小企業發展支援基金」，以推行「提升旅遊服務業營商能力，眾智求勝」項目，通過電子學習平台、培訓短片、座談會、研討會及培訓工作坊等活動有效地支援本港旅遊服務業界的中小企提升服務、銷售、正向思維及管理的能力，優化服務素質，並提升團隊士氣及競爭力，支持業界渡過當前逆境。

項目目標 (約80字)

本項目旨在採取以下二方面工作配合中小企需要：

(1) 靈活有效的電子學習平台

- 為解決中小企因人手緊絀或需要輪班工作而失去培訓機會的問題，提供一個靈活有效的電子學習平台，支援業界的前線服務人員按照自己的時間表去學習與提升競爭力

(2) 「共享智慧」方式及滲透式培育手法

- 為解決中小企缺乏途徑去諮詢專業意見的困難，成立「智囊團」，以「共享智慧」的方式協助中小企排難解困

為突破中小企因資源有限而未能設立專門培訓功能的限制，舉辦培訓活動，以滲透式培育策略，為業界培育一批「服務先導種子」

獲資助機構／合作機構／執行機構

獲資助機構 : 優質旅遊服務協會

香港中藥業協會有限公司
香港鑽石總會有限公司
蘭桂坊協會

合作機構 : 香港鐘表業總會

執行機構 : 香港生產力促進局

執行項目的主要人員

	姓名	公司／機構	電話號碼及 傳真號碼
項目統籌人	: 李應生先生	優質旅遊服務協會	2807 6280/ 2807 6360
項目副統籌人	: 周允成先生	優質旅遊服務協會	2807 6280/ 2807 6360

項目推行期

	開始日期 (日/月/年)	完成日期 (日/月/年)	項目期限 (月數)
項目協議所訂日期	15/01/2017	14/10/2017	9
修訂 (如適用)			

2. 項目成效總結

項目成果

(請列出夾附於項目協議內的項目建議書上所述的項目成果，並提供有關每個項目成果的實際成效的資料。)

	項目成果 (e.g. 第一場講座)	可量化的目標 (e.g. 100人)	實際成效 (e.g. 90人)	未能達成目標的原因(如適用) (e.g. 報名人數超過120人，但個別人士未能預期出席。會加強餘下兩場講座的宣傳，以彌補不足人數。)
a)	成立督導委員會，負責監督項目	一個	一個	
b)	撰寫<<服務、銷售及管理電子指南>>	一本	一本	
c)	拍攝及製作10段以情景環節及專題報導形式的培訓短片	10段	10段，截至2017年12月底，已經有接近4萬瀏覽量。	
d)	優化及管理電子學習平台	一個	一個	
e)	成立「智囊團」，以「共享智慧」的方式協助中小企排難解困	智囊團成員約10人	智囊團成員有30人	
f)	實地訪問20間中小企業	20間中小企業	20間中小企業	
g)	舉辦兩場旅遊及服務業「眾智求勝」座談會	兩場，每場30人，共60人	兩場，共有72人參加	
h)	「智囊團」諮詢平台	一個	一個	
i)	撰寫「實用錦囊」	一輯	一輯	
j)	舉辦一場研討會	一場，大約120人	一場，共有225人參加	
k)	舉辦10班為期半天的培訓工作坊	10班，每班30人，共300人	10班，共有318人參加培訓工作坊。	
l)	宣傳及推廣活動	宣傳海報: 100份, 宣傳單張: 1,000張, 報紙/雜誌廣告: (1/4頁, 共2次), 網上廣告: 2星期, 報紙專題報導: (1/4頁, 共1次)	宣傳海報: 100份, 宣傳單張: 1,000張, 報紙/雜誌廣告: (1/4頁, 共2次), 網上廣告: 2星期, 報紙專題報導: (1/4頁, 共1次)	

項目成果的細節(例如日期、時間、地點、講者、討論主題等。)

(如有需要，請以表列形式填寫。)

	項目成果	數量	詳情
2.2.1	成立督導委員會，負責監督項目	一個	已於2017年1月15日成立督導委員會，成員包括: 李應生先生，周允成先生，陳錦輝先生，麥文浩先生，謝淑敏女士，黃嘉信先生，余壽寧先

			生, MH, 陳志輝教授 SBS 太平紳士, 邵家輝議員
2.2.2	撰寫<<服務、銷售及管理電子指南>>	一本	一本
2.2.3	拍攝及製作10段培訓短片	10 段	10 段培訓短片包括中文繁簡體字幕及英文字幕, 截至 2017 年 12 月底, 已經有接近 4 萬瀏覽量。
2.2.4	優化及管理電子學習平台	一個	一個 (http://elearn.qtsa.com)
2.2.5	成立「智囊團」	一個, 30 人	智囊團的成員共有 30 人, 包括零售服務、餐飲業的代表、生產力局顧問及優質旅遊服務協會的代表。成員包括: 李子良先生, SBS, 太平紳士, 張宇人議員, GBS, 太平紳士, 余壽寧先生, MH, 周允成先生 林平樂小姐, 楊浩宏先生 謝淑敏女士, 黃嘉信先生, 陳錦輝先生, 葉麗嫦小姐 李應生先生, BBS, MH, 太平紳士 鄧鉅明博士 MH, JP 郭少明博士, 太平紳士 Manu Melwani, MH, 太平紳士 陳永安先生, 鄭浩源先生 陳裕光博士, 梁淑敏小姐 陳志輝教授, SBS, 太平紳士 李敬天先生, 謝邱安儀女士 李楸夏女士, 鄧梅芬小姐 邵家輝議員, 梁進先生 周梁淑怡女士, GBS, OBE, JP 李鎮強先生, 邱雲英女士 葉遠金女士 郭賢珠女士
2.2.6	實地訪問 20 間中小企業	20 間中小企業	
2.2.7	舉辦兩場旅遊及服務業「眾智求勝」座談會	兩場	兩場
2.2.7.1	第一場「眾智求勝」座談會	31 人參加	活動詳情如下: 日期: 2017 年 6 月 22 日 時間: 下午 3 時 30 分至 5 時 地點: 九龍塘達之路生產力大樓 參加人數: 31 人
2.2.7.2	第二場「眾智求勝」座談會	41 人參加	活動詳情如下: 日期: 2017 年 7 月 6 日 時間: 下午 3 時 30 分至 5 時 地點: 九龍塘達之路生產力大樓 參加人數: 41 人
2.2.8	「智囊團」諮詢平台	一個	
2.2.9	撰寫「實用錦囊」	一輯	一輯
2.2.10	舉辦一場研討會	225 人參加	活動詳情如下: 主題: 「提升旅遊服務業營商能力, 眾智求勝」 項目發佈會 暨「優質服務團隊、創造銷售佳績」研討會 日期: 2017 年 8 月 22 日 時間: 下午 2 時 30 分至 5 時 30 分 地點: 九龍塘達之路生產力大樓 參加人數: 225 人 當天共邀請了 4 位演講嘉賓分享優質服務及管理策略, 包括:

			<ol style="list-style-type: none"> 1. 香港中文大學行政人員工商管理碩士課程主任及優質旅遊服務協會顧問 陳志輝教授, SBS, JP 2. 包浩斯國際(控股)有限公司主席兼行政總裁黃銳林先生 3. 大快活集團有限公司顧客服務部高級經理鄭仲斌先生 4. 香港航空有限公司人力資源及行政總監邱志威先生
2.2.11	舉辦 10 班為期半天的培訓工作坊	共有 318 人參加	<p>活動詳情如下：</p> <p>主題 1: 客戶關係管理，抗逆銷售，關係管理 對象：主管、管理層及店主 地點：九龍塘達之路生產力大樓 W1 日期：2017 年 8 月 28 日 時間：上午 9 時 30 分至 12 時 30 分 參加人數: 20 人</p> <p>W2 日期：2017 年 9 月 11 日 時間：上午 9 時 30 分至 12 時 30 分 參加人數：38 人 * (原訂 8 月 29 日進行，由於宣傳時間不足，因而延期至 9 月 11 日進行)</p> <p>W3 日期：2017 年 9 月 12 日 時間：上午 9 時 30 分至 12 時 30 分 參加人數：38 人 * (原訂 9 月 5 日進行，由於宣傳時間不足，因而延期至 9 月 11 日進行)</p> <p>W4 日期：2017 年 9 月 6 日 時間：下午 2 時 30 分至 5 時 30 分 參加人數：41 人</p> <p>W5 日期：2017 年 9 月 11 日 時間：下午 2 時 30 分至 5 時 30 分 參加人數：36 人</p> <p>主題 2: 靈巧服務、致勝銷售、正向思維 對象：前線服務人員 地點：九龍塘達之路生產力大樓</p> <p>W6 日期：2017 年 9 月 12 日 時間：下午 2 時 30 分至 5 時 30 分 參加人數：37 人</p> <p>W7 日期：2017 年 9 月 14 日 時間：下午 2 時 30 分至 5 時 30 分 參加人數：29 人</p> <p>W8 日期：2017 年 9 月 18 日</p>

			<p>時間：下午 2 時 30 分至 5 時 30 分 參加人數：27 人</p> <p>W9 日期：2017 年 9 月 21 日 時間：下午 2 時 30 分至 5 時 30 分 參加人數：25 人</p> <p>W10 日期：2017 年 9 月 26 日 時間：下午 2 時 30 分至 5 時 30 分 參加人數：27 人</p> <p>培訓工作坊目標參加人數是 300 人，共收到 374 人報名，由於場地及導師教導的人數有限，只能供 318 參加培訓工作坊</p>
2.2.12	宣傳及推廣活動	<ul style="list-style-type: none"> - 宣傳海報及單張設計 - 報紙廣告(2次) - 網上宣傳廣告 - 報紙專題報導(1次) 	<ul style="list-style-type: none"> - 宣傳海報及單張設計 宣傳海報-100張 宣傳單張-1,000 張 - 報紙廣告(2次) 2017 年 8 月 10 日 星島日報(A10) 2017 年 8 月 14 日 AM730(A12) - 網上宣傳廣告 2017 年 7 月 17 日及 8 月 7 日 QTSA 會員通訊 2017 年 6 月 9 日, 7 月 25 日, 8 月 7 日 生產力促進局 e-DM 2017 年 8 月 15-21 日 AM730 手機程式廣告 2017 年 9 月 4 日 生產力促進局－生產力專訊 網上宣傳廣告 2017 年 8 月 24 日至 9 月 6 日 Facebook - 70,687 impression, 1,360 click 2017 年 8 月 16-22 日 東方日報手機橫額廣告 - 211,635 impression, 2,310 click 2017 年 8 月 16-22 日 Google 手機橫額廣告 - 1,132,692 impression, 2,411click 2017 年 8 月 16-22 日 Jobsdb.com, Job category banner - 344,325 impression, 134 click 2017 年 9 月 21 日至 10 月 4 日 Facebook - 9,947 impression, 4,021 video view

			2017年9月23日至10月6日 Youtube - 101,313impression, 35,311 video view 報紙專題報導(1次) 2017年10月12日 星島日報專題報導(A11)
--	--	--	--

階段成果 (請按日期順序列出)

(# 請說明有關的階段成果是否已完成(C)、延期(D)或未能完成(N)。如階段成果延期，亦請說明修訂的完成日期。請在報告的第2.4項為延期或未能完成的階段成果提供原因。)

階段成果 (一如附於項目協議的 核准項目建議書所開列)	原定的 目標完成 日期	修訂的目標 完成日期 (如適用)	情況 (已完成 (C)/如期 進行中 (P)/延期 (D)#)	偏離原定目標完成 日期的原因
(a) 成立督導委員會，負責監督項目	2017/01/31		C	
撰寫<<服務、銷售及管理電子指南	2017/06/30		C	
(b) >>				
拍攝及製作10段以情景環節及專題	2017/07/31		C	
(c) 報導形式的培訓短片				
(d) 優化及管理電子學習平台	2017/09/15		C	
成立「智囊團」，以「共享智慧」的	2017/09/15		C	
(e) 方式協助中小企排難解困				
實地訪問20間中小企業	2017/06/15	2017/10/12	D	有個別商戶要求安排於10月進行實地訪查。
(f)				
舉辦兩場旅遊及服務業「眾智求勝」	2017/07/15		C	
(g) 座談會				
舉辦一場研討會	2017/08/15	2017/08/22	D	因場地租借的問題，順延活動於8月22日進行
(h)				
(i) 舉辦10班為期半天的培訓工作坊	2017/10/14		C	
(j) 宣傳及推廣活動	2017/10/14		C	

未來宣傳項目成果的計劃（如不適用者，請填上「無」）

無
